

**KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR**



**SKRIPSI**

Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana  
Ilmu Perpustakaan (S.IP) Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Pada Fakultas Adab dan Humaniora  
Uin Alauddin Makassar

**Oleh:**

**SASMILA TAHIR**

**NIM:40400114151**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sasmila Tahir  
NIM : 40400114151  
Tempat/Tgl. Lahir : kajang, 05 Desember 1994  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas/Program : Adab dan Humaniora, S1  
Alamat : Jl. Abdul Kadir samata Gowa  
Judul : Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas  
Bosowa Makassar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALA UDDIN  
M A K A S S A R

Samata, 18 April 2019  
Penulis,

Sasmila Tahir  
Nim:40400114151

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara nama **Sasmila Tahir**, NIM **40400114151**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul **“Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar”**. Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 13 Maret 2019

Pembimbing I



A. Ibrahim, S. Ag., S.S., M.Pd  
NIP. 19700705 199803 1 008

Pembimbing II



Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.

ALAUDDIN  
MAKASSAR

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar” yang di susun oleh Sasmila Tahir, NIM : 40400114151 Mahasiswi Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam Sidang *Munaqasyah* diselenggarakan pada hari **Senin, 25 Maret 2019**, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

Samata, 18 April 2019

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.

Sekretaris : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.

Penguji I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.

Penguji II : Touku Umar, S.Hum., M.I.P

Pembimbing I : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.

Pembimbing II : Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Alauddin Makassar,

Dr. H. Barsihannor, M. Ag.

NIP. 19691012 199603 1 003

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji hanya milik Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dicurahkan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Salam dan shalawat senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah Sallallahu' Alaihi Wasallam sebagai satu-satunya uswa dan qudwah, petunjuk jalan kebenaran dalam menjalankan aktivitas keseharian kita.

Melalui tulisan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus, istimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Tahir dan Ibunda Mulyatidan saudara-saudariku Sasmita Tahir dan Ibnu Qoyyim serta segenap keluarga besar kedua belah pihak yang telah mengasuh, membimbing, yang tidak henti-hentinya memotivasi dan membiayai penulis selama dalam pendidikan sampai selesainya skripsi ini, semoga Allah Swt mengasihi, dan mengampuni dosanya. *Aamiin Ya Robbal Alamin.*

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti yang diharapkan. Oleh karena itu penulis patut menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin (UIN) Makassar Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si. beserta Wakil Rektor I Bidang Akademik Pengembangan Lembaga Prof. Dr. Mardan, M.Ag., Wakil Rektor II

Bidang Adm. Umum dan Perencanaan Keuangan Prof. Dr. H. Lomba Sultan, M.A., Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.D dan Wakil Rektor IV Bidang Kerja Sama Prof. Hamdan Juhannis, M.A., Ph.D. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

2. Dr. H. Barsihannor., M. Ag., Dekan beserta Wakil Dekan I Dr. Abd. Rahman R, M. Ag. Bidang Akademik, Wakil Dekan II Dr. Syamzam Syukur Bidang Administarasi Umum, dan Wakil Dekan III H. Muh. Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M. Ed., Ph. D., Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
3. A. Ibrahim, S. Ag., M. Pd., ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan, dan Himayah, S.Ag., S. S., MIMS., sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd sebagai pembimbing I, dan Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS sebagai pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Dr. AndiMiswar, S.Ag.,M.Ag sebagai Munaqisy I , dan Touku Umar, S.Hum., M.IP sebagai Munaqisy II. Terima kasih atas masukan dan nasehat yang diberikan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.



7. Para Staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
  8. Kepala perpustakaan dan Staff Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah menyiapkan literature dalam penyelesaian skripsi penulis.
  9. Kepala Perpustakaan dan segenap Staf Pengelola Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar terima kasih telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
  10. Rekan-rekan seperjuangan jurusan ilmu perpustakaan Angkatan 2014 terkhusus pada kelas AP 5 dan 6, yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan dengan suka dan duka, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
  11. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, saran, dan partisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
- Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermamfaat dan hanya kepada Allah SWT kita memohon ilmu yang bermamfaat dan berlandung untuk di jaukan dari ilmu yang tidak berguna,*amin*.

Makassar, 18 April 2019

Penulis

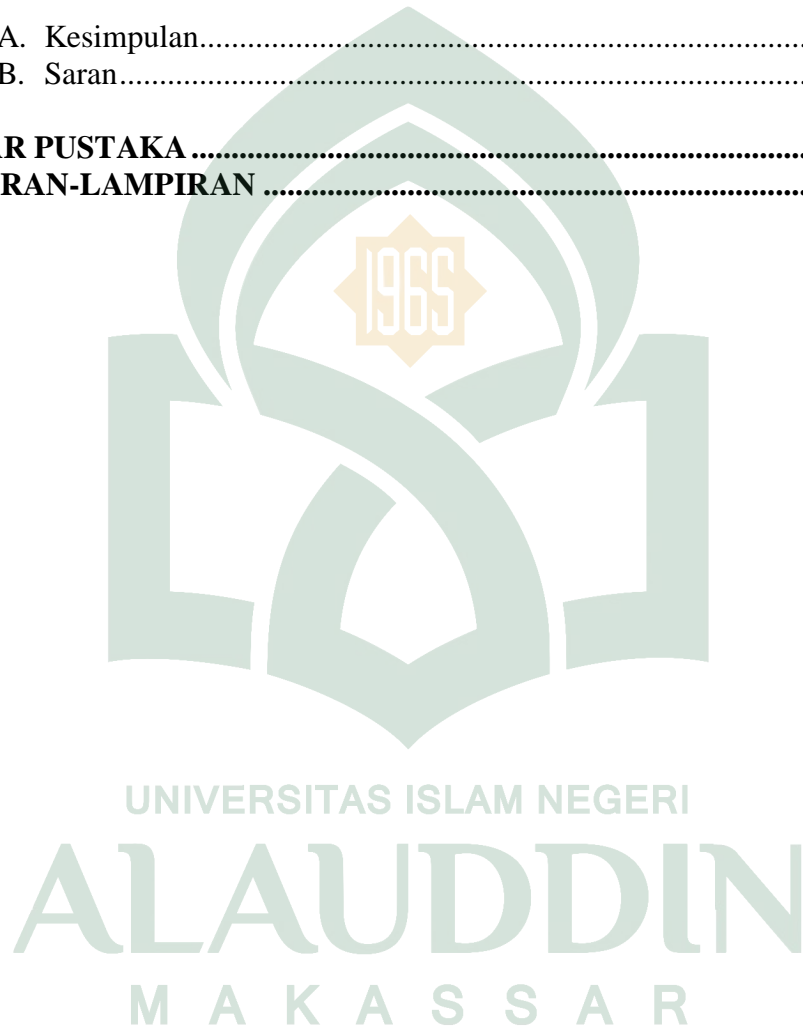
**Sasmila Tahir**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan.....	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Tujuan dan Mamfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Kualitas Layanan .....	10
B. Layanan Multimedia.....	15
C. Bentuk Penerapan Layanan Multimedia di Perpustakaan.....	23
D. Kualitas Layanan ( <i>Quality of service</i> ) Pada sistem Multimedia....	26
E. Integrasi Keislaman .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Metode Pengumpulan Data .....	32
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Indikator Penelitian .....	34
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	35
H. Teknik Analisis Data .....	39



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Sejarah Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar .....	41
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68-69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	



## ABSTRAK

**Nama : Sasmila Tahir**  
**NIM : 40400114151**  
**Judul Skripsi : Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**

---

Skripsi ini membahas tentang Kualitas Layanan Multimedia Di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar . Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan angka-angka (*numeric*).

Hasil penelitian yang membahas tentang kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar bahwa kualitas layanan multimedia di perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sudah berkualitas, dimana rentang skor (4320-7200) nilai kualitas layanan multimedia (x) sebesar 6039 atau 83,8% termasuk dalam kategori berkualitas. Dimana Petugas multimedia sudah berkualitas melakukan tanggung jawabnya dalam menangani masalah, keluhan memberikan bantuan mencari informasi yang dibutuhkan dan menenrima ataupun merespon cepat jika ada saran dan kritik yang di berikan oleh pemustaka. Ketersediaan informasi dan peralatan yang lengkap di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar cukup berkualitas. Karena layanan multimedia yang di berikan oleh pemustaka dengan peralatan yang sudah memadai memberikan pemustaka kepuasan tersendiri dalam menggunakannya. Kemampuan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka dan kecepatan petugas multimedia dalam melayani serta sikap profesional petugas multimedia dalam melayani pemustaka di layanan perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sudah cukup berkualitas. Karena petugas multimedia mampu menangkap situasi ketika ada masalah dan membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi dan melayaninya dengan baik serta dapat dipercaya.

Kata Kunci : Layanan Multimedia

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan adalah wadah atau tempat yang di dalamnya terdapat berbagai macam koleksi dan informasi berupa buku, jurnal, catalog, karya cetak, karya rekam, terbitan berseri dan lain-lainnya. Di era globalisasi yang semakin canggih dan pesat saat ini sudah banyak perpustakaan yang menerapkan sistem teknologi informasi untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi. Salah satunya adalah Multimedia. Multimedia adalah Penggunaan komputer dalam menyajikan dan menggabungkan teks, suara, video, gambar, audio dan animasi, sehingga pemustaka lebih mudah berinteraksi, berkomunikasi dan berkarya. Multimedia sering digunakan dalam dunia informatika. Selain dari dunia informatika multimedia juga di gunakan oleh *game* dan juga membuat *website*. Umumnya multimedia ini hanya di teraapkan di Perpustakaan perguruan tiinggi dan selain it juga multimedia tidak hanya di terapkan di perpustakaan saja tapi multimedia juga dapat dimamfaatkan dalam dunia pendidikan dan bisnis.

Seperti di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar observasi awal yang saya lakukan di sana saya melihat ruangan perpustakaan yang cukup luas dan terutama ruangan multimedia yang cukup bagus alat yang cukup memadai, seperti perangkat computer, CPU, dan lainnya di sana juga terdapat bermacam jenis koleksi buku seperi sejarah, novel, fiksi, majallah dan lain sebagainya pengunjung yang datang ke perpustakaan lebih banyak anak-anak semester akhir, di sana juga sudah di

lengkapi dengan peralatan OPAC dan Digitalisasi untuk memudahkan mahasiswa dalam pencarian informasi.

Dalam penggunaan multimedia sangatlah memudahkan seseorang dalam pencarian informasi dan memudahkan kita berinteraksi dengan mudah, berbagai perangkat pendukung yang memudahkan kita dalam pencarian informasi adalah penggunaan teks yang disertai suara dan bunyi-bunyian contohnya dalam audio visual yang menggunakan teknik desain suara dan bunyi. Saat ini pengembangan teknologi sangatlah pesat informasi dan komunikasi memungkinkan layanan perpustakaan lebih beragam dan variatif lagi. Dengan melalui visualisasi multimedia yang meliputi teks, citra suara video dan animasi, membuat layanan perpustakaan lebih bagus lagi, menarik, dan interaktif. Dengan adanya multimedia telah mengubah layanan perpustakaan dari yang melihat dan membaca menjadi melihat, mendengarkan mengerjakan dan mengamati.

Dalam kualitas layanan multimedia di butuhkan sarana dan prasarana yang berkualitas dan yang selalu di utamakan dalam meningkatkan segi kualitas layanan multimedia. Layanan multimedia dalam konteks perpustakaan merupakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang lembaga induknya menyediakan koleksi yang lengkap, menggabungkan elemen-elemen perangkat komputer agar memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi bukan hanya berbentuk gambar tapi juga berbentuk suara dan grafiks.

Multimedia memudahkan seseorang dalam membaca dan mencari informasi. Dengan memberikan warna baru dalam dunia teknologi khususnya perpustakaan .dan

dalam hal menyampaikan informasi dengan kata-kata dan desain yang lebih bagus. Di dalam Multimedia juga mencakup banyak hal seperti memperluas cakupan teks dengan melihat dan memeriksa suatu topik secara mendalam. Multimedia bukan hanya menampilkan banyak teks tetapi juga dapat menghidupkan teks dengan cara mengeluarkan suara seperti bunyi-bunyian, gambar, music, video, grafik dan animasi sehingga dapat memberikan layanan yang lebih variatif kepada pemakai perpustakaan (Suyanto, 2009:21).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 24 Ayat 3, Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. ((Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Thn 2007 Tentang Perpustakaan).

Layanan multimedia di terapkan di Universitas Bosowa sejak tahun 2017. Pada mulanya Layanan Multimedia di lakukan secara manual, namun seiring bertambahnya jumlah koleksi, Maka perpustakaan memperlakukan Layanan Multimedia dalam mempermudah dan memenuhi layanan informasi. Adapun kelebihan Layanan Multimedia adalah Menarik indera dan menarik minat, karena merupakan gabungan, antara pandangan suara dan gerakan dan media alternatifnya menyampaikan pesan, karena multimedia di perkuat dengan teks, suara, gambar, video dan animasi.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka

sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya (*service is in the of beholder*).

Layanan multimedia adalah layanan yang berbasis teknologi informasi yang memudahkan pemustaka dalam menhgoalah dan mengakses informasi yang di dalamnya menggabungkan teks,suara,gambar,grafik dan ankimasi.agar dapat memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi.

Pada Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar, dilihat dari segi kelengkapan koleksinya sudah bagus meskipun koleksinya memang blom terlalu banyak, dan koleksinya pun lebih banyak karya karya umum dan juga layanan multimedia yang ada di sana cukup baik dengan perlengkapan teknologi yang memadai dan jaringan yang bagus memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi. untuk menarik perhatian pemustakanya. Terobosan pun dimulai dengan menghadirkan berbagai fasilitas layanan untuk keperluan pemustaka. Diantaranya adalah dengan membagi koleksi di setiap rak, seperti di rak 1 koleksi yang ada tentang karya umum dan rak selanjutan tentang filsafat atau pun manajemen.

Melihat upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar, perpustakaan tersebut telah melakukan berbagai pada setiap layanan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Keadaan ini belum tentu semua apa yang dirasakan oleh pemustaka. Bisa jadi strategi yang dilakukan perpustakaan selama ini untuk meningkatkan kualitas layanan tidak berarti



apa-apa bagi pemustaka. Untuk itulah perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan agar mengetahui apakah strategi yang selama ini diterapkan sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau tidak. berarti apa-apa bagi pemustaka.

Untuk itulah perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan agar mengetahui apakah strategi yang selama ini diterapkan sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau tidak.

Kenyataan kenyataan yang di jumpai di perpustakaan adalah bahwa layanan multimedia yang berada di perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sudah baik dan koleksinya di sana sudah terbayak jenis koleksi penataan ruangan yang baik dan penelusuran informasi yang baik pula membuat pustakawan merasa puas akan layanan perpustakaanya.

Harapannya dari pustakawan yang bekerja di perpustakaan Universitas Bosowa berusaha meningkatkan lagi kualitas pengelolaan perpustakaan dan pelayanannya khususnya dalam layanan multimediana sehingga di era digital ini Perpustakaan Universitas Bosowa berupaya membangun layanan multimedia sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pemustaka, meskipun jumlah tenaga atau pun pustakawan yang di miliki sangatlah minim bagi perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki 10 fakultas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar ?

### ***C. Definisi Operasional Ruang Lingkup Penelitian***

#### **1. Definisi Operasional**

Untuk mempermudah penulis dan penyusun, penulis perlu mengemukakan arti dari beberapa kata yang terkandung dalam judul skripsi “Kualitas Layanan Multimedia Di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar” tersebut sebagai berikut:

- a. Menurut Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia Indonesia kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, bagaimana derajat, taraf (kepandaian, kecakapan), mutu, sangat dibutuhkan tenaga yang terampil (Badudu dan Zein, 1994:467).
- b. Kualitas layanan perpustakaan bisa di ukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang di miliki maupun dari segi layanan yang di berikan oleh pustakawannya seperti apa (Fatmawati, 2013:39)
- c. Multimedia, kata multimedia itu sendiri di dalam lingkungan komputer mengisaratkan bahwa banyak media yang di bawah kendali komputer. Dalam pengertian yang lain adalah sebuah computer multimedia perlu mendukung lebih dari satu jenis media yang berbasis antara lain: teks, gambar, video, animasi dan audio. (Daryanto, 2005: 1)
- d. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan lembaga pendidikan tinggi, fungsi utam dari perpustakaan perguruan

tinggi adalah mendukung proses belajar mengajar dan penelitian di perpustakaan yang bersangkutan (Ibrahim, 2014:37)

## **2. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk membatasi kegiatan penelitian di lapangan dalam mengambil data dan informasi penulis dalam menetapkan subjek yang akan diteliti adalah “Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar”. Sedangkan objek yang akan diteliti yaitu Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.

### **D. Kajian Pustaka**

Dalam pembahasan ini, maka penulis mengemukakan bagaimana kualitas layanan multimedia di perpustakaan Universitas Bosowa Makassar. Sebelum mengadakan penelitian, penulis telah melakukan penelitian kepustakaan dengan tujuan :

1. Untuk mencari bahan referensi berupa buku, makalah dan dokumen lain yang berhubungan dengan topik penelitian.
2. Untuk menjelaskan bahwa pokok permasalahan yang akan diteliti dan dibahas belum pernah dibahas oleh penulis lain sebelumnya.
3. Menjelaskan bahwa pokok masalah yang akan diteliti mempunyai relevansi (sesuai/tidak sesuai) dengan sejumlah teori yang ada dalam buku

Adapun penulis menemukan beberapa judul buku yang mempunyai relevansi dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. *Multimedia Alat Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing* di tulis oleh (M. Suyanto, 2009) yang di dalamnya menjelaskan mengenai definisi multimedia dan layanan produk dalam keunggulan Bersaing
2. *Sistem Multimedia dan Aplikasi* di tulis oleh (Daryanto, 2005: 1) yang di dalamnya menjelaskan mengenai Definisi Aplikasi, Gambar dan layanan, video teknik-teknik kompresi, kualitas layanan (QoS) dan Protokol jaringan pada sisitem multimedia.
3. *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Multimedia di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang* di tulis oleh (Ahmad Ali Mahmud) skripsi ini membahas tentang bagaimana pandangan mahasiswa tentang layanan multimedia yang ada di perpustakaan politeknik Semarang.
4. *Layanan Audiovisual dan Multimedia di Perpustakaan* di Tulis oleh (Rizki Eliani) Skripsi ini membahas tentang Layanan Audiovisual dan kendala implementasi multimedia dari pemimjaman koleksi Audiovisualnya dan Multimedia di perpustakaan.
5. *Analisis Promosi Perpustakaan di Layanan Multimedia UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang* (Muhammad Ali Faisol, Amin Taufik Kurniawan, 2016) Jurnal ini membahas tentang mempromosikan perpustakaan melalui layanan multimedia.
6. *Pengelolaan Koleksi Multimedia Pada Perpustakaan Studi Kasus Di Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI* (Kamaludin, 2014:2) Jurnal ini membahas tentang pengolahan koleksi multimedia agar pengguna

perpustakaan dapat lebih mudah lagi mengakses koleksi dan informasi. dan mengetahui proses pengolahan koleksi multimedia di pada perpustakaan .

7. *Hubungan Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Citra BAPUSPIDA Provinsi Jawa Barat* (Asep Gunawan, Encang Sepuddin, yunus Winoto 2017 :2) Vol.5 No 1 Khizanah Hikmah ,Jurnal ini membahas tentang bagaimana kualitas layanan yang berada di perpustakaan tersebut.

#### **E. Tujuan dan Mamfaat**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.

##### **2. Mamfaat Penelitian**

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi mengenai Kualitas Layanan Multimedia.
- b. Dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sumber kajian atau bahan rujukan pustaka selanjutnya bagi pustakawan dan pemangku kepentingan di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar dan pelayanan perpustakaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **A. Kualitas Layanan**

##### **1. Pengertian kualitas**

Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap era dari manajemen operasi dari perencanaan lini produk dan fasilitas sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain) dalam kenyataannya, penyelidikan kualitas adalah suatu penyebab umum yang alamiah unruk memepersatukan fungsi-fungsi usaha. Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus-menerus yang dapat diukur, baik secara, individual organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaiki kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi bagi secara efektif di pasar global. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang di formulasikan dan diterapkan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan. Kualitas harus dibangun sejak awal supaya taraf kualitas yang ada dapat mempengaruhi lebih baik lagi produk layanan yang ada sehingga menciptakan kualitas layanan yang memadai dan lebih baik lagi. (Ariani, 2004:2)



## 2. Pengertian layanan

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut (Basu Swasta, 2008:71) pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan atau pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan serta terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan. Menurut (Kasmir, 2014:298) *Costumer Service* atau layanan konsumen memegang peranan penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi konsumen. Dalam dunia bisnis tugas utama seorang *costumer service* memberikan pelayanan dan dan membina hubungan yang baik antara konsumen dan perusahaan. (Basu Swasta, 2008:71), Dapat di simpulkan kualitas layanan adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. oleh karena itu pelayanan merupakan Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesimbungan (Moenir 1995: 27).

## 3. karakteristik layanan pemustaka yang berkualitas

### a. Koleksi

- 1) Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh pemustaka.
- 2) Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi

b. Fasilitas

- 1) Kelengkapan, menyangkup lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- 2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

c. Sumber daya manusia

- 1) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- 2) Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- 4) Profesional, profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik .
- 5) *Knowledge*, menguasai dan memahami isi koleksi. Skill dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi. Rahayuningsih (2007)

**4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:**

- a. Faktor kesadaran
- b. Faktor, Organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c. Faktor aturan.
- d. Pendapat pegawai.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan.

f. Faktor sarana pelayanan.

## 5. Layanan Perpustakaan

Layanan Perpustakaan adalah merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap orang-orang yang akan menggunakan jasa perpustakaan. Pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan, seluruh kegiatan perpustakaan, mulai dari kepala perpustakaan sampai kepada semua urusan dan kelompok pustakawan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif agar layanan perpustakaan berjalan dengan lancar dan baik. (Ibrahim, 2014:173)

### a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari kata bahasa inggris “circulation yang berarti berputaran, peredaran, seperti pada “sirkulasi udara, sirkulasi uang, dan sebagainya (Ibrahim, 2014:178)

Tujuan dari layanan sirkulasi menurut laza (2008:213) adalah:

- 1). Agar para pengguna mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal
- 2). Agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku dipinjam dan waktu pengembalian.
- 3). Untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan.

- 4). Untuk memperoleh data kegiatan pemamfaatan koleksi bahan pustaka suatu perpustakaan.
- 5). Untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran.

#### b. Layanan Referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “reference” berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja di persiapkan untuk memberika informasi, penjelasan dengan hal-hal tertentu. (Ibrahim, 2014:174)

Tujuan dari layanan referensi menurut Ibrahim (2014:174) adalah:

- 1) Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memamfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan
- 2) Memilihkan sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- 3) Memberi mengarahkan kepada pengguna untuk memperluaswawsan mereka dalam suatu topik, subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya yang berbeda.
- 4) Mendayagunakan sumber rujukan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- 5) ercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu.

## B. Layanan Multimedia

### 1. Pengertian Multimedia

Multimedia berasal dari dua kata yaitu multi dan media, multi berasal berarti beberapa dan media berarti sarana atau alat. Kata multimedia sendiri sebenarnya sudah ada sebelum komputer, seperti saat ini dan lebih banyak di pakai di dunia hiburan seperti pementasan teater yang didukung oleh banyak alat bantu seperti pengeras suara, lampu panggung, gambar bergerak pada latar dan sebagainya. Didunia *home electronics* juga di kenal televisi digital multimedia yang artinya televisi tersebut dapat di dukung penggunaan banyak alat seperti menerima masukan dari cd player, game player dan lain sebagainya. Masuk ke dunia komputer yang booming dengan embel embel multimedia ketika produk sound card, produk tv card, produk graphic card masuk sebagai perluasan fungsi komputer pada dekade 90-an. (Setyanto, 2005:3).

Ada tiga jenis multimedia, yaitu: (Iwan Binanto, 2010:2)

#### a. Multimedia interaktif

Pengguna dapat mengontrol apa dan kapan elemen-elemen multimedia akan dikirim atau ditampilkan. Contohnya: Game, CD interaktif, aplikasi program, virtual reality dll.

#### b. Multimedia Hiperaktif

Multimedia jenis ini mempunyai suatu struktur dari elemen-elemen terkait dengan pengguna yang dapat mengarahkannya. Dapat di katakan bahwa multimedia jenis ini mempunyai banyak tautan (*link*) yang

menghubungkan elemen-elemen multimedia yang ada. Contohnya: World wide web, web site, mobile banking, Game online dll.

c. Multimedia Linear

Pengguna hanya menjadi penonton dan menikmati produk multimedia yang disajikan dari awal hingga akhir. Contohnya: Movie/film, e-book, music, siaran TV

d. Multimedia presentasi pembelajaran

Multimedia presentasi pembelajaran adalah alat bantu guru dalam proses pembelajaran di kelas dan tidak menggantikan guru secara keseluruhan. Contohnya: Microsoft Power Point.

## **2. Paradigma Perpustakaan Dan Peran Layanan Multimedia**

Menurut Sutarno NS (2008 : 162), “Perpustakaan adalah unik kerja yang mengelolah koleksi dan informasi untuk dipergunakan masyarakat pemakai”. Pada era dulu perpustakaan hanya melengkapi fungsinya terhadap ketersediaan koleksi dan kebutuhan pengguna secara terbatas serta terpaku pada koleksi-koleksi yang tersedia.

Sering dengan berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan, maka perpustakaan mulai menambah produknya menjadi beberapa sub fungsi.

Perkembangan ini meliputi produk layanan dan beberapa program perpustakaan.

Perubahan inilah yang melahirkan layanan terbaru perpustakaan yang sekarang masih jarang digunakan perpustakaan lain dengan tujuan meningkatkan eksistensi perpustakaannya sendiri. Layanan tersebut adalah layanan multimedia. Maka



layanan multimedia memiliki beragam jenis koleksi. Secara garis besar koleksi tersebut tergolong menjadi :

a. *Rekaman suara*

Yaitu bahan pustaka dalam bentuk pita kaset dan pita dan kaset piringan hitam. Sebagai contoh untuk koleksi perpustakaan adalah buku pelajaran bahasa Inggris yang dikombinasikan dengan pita kaset.

a. *Gambar hidup dan rekaman video,*

Yang termasuk dalam bentuk ini adalah film dan kaset video. Kegunaanya selain bersifat rekreasi juga dipakai untuk pendidikan, misalnya untuk pendidikan pemakai, dalam hal ini bagaimana mencari bahan pustaka diperpustakaan.

b. *Bahan grafika,*

Ada dua tipe bahan grafika yaitu bahan pustaka yang dapat dilihat langsung (misalnya lukisan, bagan, foto, gambar teknik dan sebagainya). dan yang harus dilihat dengan bantuan alat (misalnya slide, transparansi, dan filmstrip)

c. *Bahan kartografi,*

Yang termasuk kedalam jenis ini adalah peta, atlas, bola dunia, foto udara dan sebagainya. Selain koleksi layanan yang diberikan dalam layanan multimedia bisa berupa berapa alat/media pendukung penelusuran informasi

## 2. Layanan Multimedia di Perpustakaan

Tujuan utama setiap perpustakaan adalah mengusahakan agar koleksi yang dimiliki dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Hal ini merupakan layanan kegiatan perpustakaan. Para pemakai jasa perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas maksimal mungkin untuk menelusur dan mempelajari informasi sesuai dengan kebutuhan. Jadi pengertian layanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan penyampaian bantuan kepada pemakai berbagai fasilitas, aturan dan cara tertentu pada sebuah perpustakaan agar seluruh koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Teknologi komputasi multimedia merupakan suatu era baru dalam dunia informasi di perpustakaan modern yang telah berkembang pesat beberapa tahun terakhir ini. Multimedia telah menciptakan sistem layanan di perpustakaan. Komunikasi yang interaktif antar pemakai komputer dengan komputer itu sendiri. ((Lestari, 2010:20).

Ada beberapa manfaat teknologi multimedia dalam proses belajar mengajar menurut (Munir, 2012 : 141) antara lain:

- a. Multimedia dapat digunakan untuk membantu pendidikan dalam menjelaskan suatu konsep yang sulit dijelaskan tanpa bantuan multimedia.
- b. Manfaat teknologi multimedia dapat membangkitkan motivasi belajar peserta didik, karena adanya multimedia membuat presentasi pembelajaran menjadi lebih menarik.

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pentingnya Layanan Multimedia di Perpustakaan**

Koleksi multimedia dapat dipakai sebagai salah satu alat yang sangat membantu dalam meningkatkan keunggulan bersaing di era pasar global.

Tuntutan zaman dan gejolak pengguna jasa perpustakaan .

- a. Multimedia segera menjadi keterampilan dasar yang sama pentingnya dengan keterampilan membaca. Artinya bahwa koleksi multimedia menjadikan kegiatan membaca itu lebih dinamis dengan memberikan dimensi baru pada kata-kata.
- b. Mudah di gunakan dan variatif. Dalam hal yang penyampaian makna, kata-kata dalam aplikasi multimedia cakupan teks untuk memeriksa suatu topik tertentu secara lebih luas multimedia melakukan halini bukan hanya teks melainkan juga menghidupkan teks dengan menyertakan bunyi,gambar, music animasi dan video (proboyektif,umi 2009 )
- c. Mudah dalam retrieval suatau dokumen maupun isi dokumen karena dilengkapi opsi pencari kata dan index search. Misalnya untuk menemukan halaman tertentu yang di perlukan dari suatau dokumen yang tebal, atau bahkan keseluruhan dokumen tertentu.
- d. Koleksi multimedia menggunakan Link yang memungkinkan pengguna menelusuri jagad informasi yang saling terhubung dengan sangat cepat, setara dengan kecepatan cahaya (karena menggunakan gelombang elektromagnetik).

#### 4. Produk layanan multimedia

Layanan multimedia audio visual yang dulunya lebih dikenal sebagai layanan 'noon book adalah layanan yang secara langsung bersentuhan dengan informasi teknologi. Pada layanan ini pengguna biasanya dapat memanfaatkan teknologi informasi. Di Dalam perpustakaan multimedia telah diterapkan produk multimedia diantaranya adalah kaset video,kaset audio, microfilm, microfische, Compact Disk, Laser Diks, DVD, Home Movie, Home Theatre, dll. Dan juga dengan sarana pelengkap seperti komputer multimedia, televisi, video player dalam format beta, vhs, VCD, DVD dan juga perangkat audio. Layanan ini juga memungkinkan adanya media interaktif yang biasanya dipakai pengguna untuk melakukan pembelajaran, dan sebagainya.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam layanan perpustakaan adalah pengguna yang mempunyai keterbatasan melihat, dan mendengar sehingga dengan layanan multimedia ini pengguna dapat memanfaatkan layanan multimedia dengan sangat baik dan mudah . Layanan multimedia / audio-visual di perpustakaan dapat dengan mudah memberikan pelayanan kepada para pengguna dengan yang sudah diterapkan. (Lestari, 2010:20).

Subyek jenis koleksi CD yang ada di perpustakaan diantaranya adalah:

- a. Ensiklopedi
- b. Komputer
- c. Skripsi

- d. Internet
- e. Teknologi kimia
- f. Biografi
- g. Psikologi
- h. Musik
- i. Agama islam
- j. Teknik dll..

Sedangkan jenis koleksi CD.ROM yang da adalah CD jurnal Proquest yang subyeknya meliputi.

- a. Business
- b. Kedokteran
- c. Teknik
- d. Farmasi, dll
- e. Subyek kaset yang ada dalam TOEFL dan kesehatan. (Lestari,2010:21).

## **5. Elemen-elemen Multimedia**

Ada beberapa elemen multimedia (Kadir, 2003: 36) sebagai berikut:

- a. Teks

Teks merupakan media yang paling umum di gunakan dalam menyajikan dengan berbagai bentuk font maupun ukuran

- b. Suara

Suara merupakan media ampuh untuk menyajikan informasi tertentu, misalnya untuk memperdengarkan cara menglafalkan sebuah kata dalam bahasa Inggris. Dengan bantuan suara, pembaca dapat mendengar bunyi suatu kata dengan tepat.

c. Gambar statis

Pada umumnya gambar disimpan dengan cara dimanfaatkan tujuannya yaitu menghemat ruang dalam penyimpanan eksternal.

d. Animasi

Animasi berarti teknik untuk membuat gambar yang bergerak, membuat gambar bergerak adalah dengan menggunakan sejumlah gambar yang berbeda sedikit.

e. Video

Format berbagai video pada komputer sebagai berikut:

- 1) Audio/Video Interleaved (AVI) merupakan standar video pada lingkungan windows
- 2) *MOV* yaitu format yang dikembangkan oleh Apple. Merupakan format video yang paling digunakan di Web.
- 3) *Motion Picture experts* (MPEG) merupakan format video yang biasa digunakan dalam VCD (Kadir, 2003: 36)



## C. Bentuk Penerapan Layanan Multimedia di Perpustakaan.

### 1. Bentuk penerapan Teknologi di Perpustakaan

Penerapan teknologi di Perpustakaan yang sudah populer saat ini diantaranya adalah: Audible e-Books, e-News, e-Digital, e-Dictionary, Audio Books, InfoEyes (Virtual Refence), Braille, dan sebagainya.(Eliani, 2011: 22)

#### a. Barcode

Barcode dalam ilmu komputer diartikan dengan kode atau simbol yang pada umumnya terdiri dari lajur-lajur atau batang-batang paraller, kadang berwarna-warni yang berbeda-beda tebal maupun jarak antara batangnya. Perpustakaan banyak yang memasang barcode pada koleksinya demi keamanan dan kelancaran pelayanan

#### b. Alat Sensor

Alat sensor adalah pintu yang dipasang pada pintu keluar perpustakaan sekolah yang berfungsi sebagai control

#### c. Alat Pengamanan Bahan Pustaka

Bahan pustaka yang terdiri dari bahan kertas yang dipinjam keluar, perlu di beri tatle tape system sebagai alat keamanan.

#### d. Alat Aktifitasi-Deaktifasi

Alat ini memiliki kemampuan aktifitasi-deaktifitasi secara cepat, kita-kita dua detik dan dapat dilakukan dari dua arah yang berlawanan kecuali itu, arah ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Memiliki interface ke barcode system sehingga dapat mengakses informasi dari database
- 2) Memiliki indikator yang mudah dibaca pada saat proses aktifitas atau deaktifitas.
- 3) Dapat melakukan aktifitas atau deaktifitasi beberapa buku sekaligus.
- 4) Dapat digunakan untuk bahan nonbuku seperti film, kaset, CD, dan lainnya.

## **2. Kendala Implementasi Multimedia**

Masalah yang masih sering menghantui teknologi komputasi multimedia adalah banyaknya standart peralatan yang ada, seperti volume kabel, konektor, dan standart peralatan yang ada, seperti kabel konektor, dan standar formal sinyal sehingga membutuhkan waktu instalasi yang lama. Koleksi audio visual dapat dipinjam oleh pengguna perpustakaan dengan ketentuan peminjaman adalah yang menjadi anggota perpustakaan.

Sedangkan tata cara peminjaman koleksi audio visual adalah sebagai berikut: (Eliani, 2011: 23)

- a. Menyerahkan KAP sebagai jaminan mengisi dan menandatangani surat perjanjian peminjaman koleksi AV yang telah disediakan.
- b. Anggota perpustakaan dapat meminjam DVD, VCD, buku audio, video Tape dan CD-ROM dari perpustakaan.
- c. Koleksi audio visual dapat dipinjam oleh pengguna perpustakaan dengan ketentuan peminjam adalah yang menjadi anggota perpustakaan.

- d. Jangka waktu pinjaman untuk bahan audio-visual adalah 14 hari (termasuk hari peminjaman) jangka waktu pinjam selama 21 hari.
- e. Pembaharuan tidak di peroleh untuk bahan audio visual
- f. Bimbingan orang tua diperlukan bagi anggota anak yang meminjam / melihat item AV
- g. Anggota yang menyalahgunakan layanan ini maka ini keanggotaan akan ditangguhkan. Tidak ada pengembalian biaya ke anggotaan yang telah dibuat.
- h. Anggota bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan barang AV di pinjam.
- i. Perpustakaan tidak akan bertanggung jawab atas infeksi virus / kerusakan pemain peminjam yang dihasilkan dari pinjaman item (Eliani, 2011:23)

### **3. Karakteristik Dan Mamfaat Multimedia Sebagai Pembelajaran**

aKarakteristik multimedia sebagai pembelajaran

- 1). Memiliki dari suatu media yang konvergen, misalnya menggabungkan unsur audio dan visual.
- 2). Bersifat interaktif, dalam pengertian memiliki kemampuan untuk mengakomodasi respon pengguna.
- 3). Bersifat mandiri, dalam pengertian memberi kemudahan dan kelengkapan isi sedemikian rupa sehingga pengguna bisa menggunakan tanpa bimbingan orang lain. (Prasetyo, 2007 : 10)

Mamfaat multimedia sebagai pembelajaran

- a) Memperbesar benda yang sangat kecil dan tidak tampak oleh mata, seperti kuman, bakteri, electron dan lain-lain.
- b) Memperkecil benda yang sangat besar yang tidak mungkin menghadirkan ke sekolah, seperti gajah, rumah ,gunung dll.
- c) Menyajikan benda atau peristiwa yang kompleks, rumit dan berlangsung cepat atau lambat, seperti system tubuh manusia.
- d) Menyajikan benda atau peristiwa yang berbahaya seperti letusan gunung beapi, harimau, racun dll.
- e) Meningkatkan daya tarik dan perhatian siswa (Haryadi, 2005 : 13)

#### **D. Kualitas Layanan (*Quality of service*) Pada sistem Multimedia**

##### **1. Kualitas layanan atau yang di sebut dengan *Quality of service (Qos)***

Pada komunikasi Audio dan Video merupakan bagian terpenting dari sistem multimedia terdistribusi, karena dengan adanya parameter kualitas layanan tersebut, kita dapat menentukan nilai yang pantas dari suatu kualitas layanan yang standar tapi hal tersebut tidaklah mutlak selama interpretasi manusia yang melihatnya, terlihat baik. Parameter yang ditekankan pada kualitas layanan dari komunikasi audio dan video adalah sebagai berikut diantaranya: (Daryanto, 2005:79)

##### *a. Frame Loss*

Frame Loss adalah parameter dari sistem multimedia streaming yang dapat diukur, yaitu dengan cara mencari nilai selisih dari *facket frame* yang dikirim oleh transmitter dikurang dengan *packet frame* yang diterima oleh

*receiver*. sehingga hasil dari selisih tersebut didapatkan nilai *Frame loss*. *Frame loss* kemungkinan terjadi pada jaringan akibat dari kapasitas buffer yang terbatas dari *node* yang dilewati, serta bandwidth yang rendah pada saat data multimedia tersebut melewati jaringan, sehingga data tersebut mengalami *drop detail* dan *discarding*.

*b. Error Rate*

Parameter yang lain dari kualitas layanan adalah *error rate*, pada *error rate* terdapat dua jenis kesalahan (error), yaitu ; bit error dan packet loss. Bit Error adalah normal dari suatu komunikasi audio dan video dikarenakan akibat gangguan dan interferensi.

*c. Thoroughput*

Kebutuhan thoroughput secara otomatis dapat dijumpai tetapi dalam prakteknya, kebutuhan throughput masih harus ditetapkan dengan tegas secara sama-sama dengan *error rate* dan *delay* untuk memudahkan manajemen sumber daya manakala suatu koneksi berdasarkan permintaan dan stabil.

*d. Kualitas Video*

Parameter kualitas suatu video tidak dapat ditetapkan secara pasti, dikarenakan persepsi antar *user* berbeda-beda. Tetapi paling tidak dari hasil survey yang didapat dari hasil penelitian didapatkan suatu parameter standar kualitas. Kualitas video banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain *frame rate*, *image Quality*, *Brightness*, *frame loss* dan warna.

Terkadang suatu variabel *frame rate* yang sangat bagus 30 *frame/* mendapatkan *image quality* yang tidak baik. Hal ini diperlihatkan pada kualitas video dengan encode H.261 dan H.263 dimana dilakukan perbandingan antara *frame rate* dan *image quality* .(Daryanto, 2005:83)

### E. Integrasi Keislaman

Mempelajari dan menguasai Informasi Teknologi (ITC) adalah penting karena merupakan suatu bentuk teknologi yang boleh di gunakan bagi membangun islam dan merupakan suatu sumber baru dalam menjaga kekuatan umat khususnya sirah turahmi bahkan dengan internet dapat menjadi media yang efektif untuk berdakwa, karna sifatnya yang bisa diakses setiap waktu. Berbeda misalnya dengan kunjungan ketempat ibadah yang sering dibatasi jarak dan waktu.

Ayat yang berhubungan tentang teknologi multimedia Surat An Nahl ayat (125)

— UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ  
 الْحَسَنَةِ ۖ وَجِدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ  
 رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۖ  
 وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya: (serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya

*Tuhan-mu dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk).*

Allah sangat menyuruh hambanya untuk belajar dan ia menyatakan bahwa orang yang mempunyai banyak ilmu dan mau belajar bukanlah orang yang sesat dan kembali lagi bahwa perpustakaan adalah merupakan wadah ilmu informasi dan buku.

Perpustakaan multimedia merupakan suatu pelayanan informasi yang secara khusus yang di dalamnya memuat berbagai media antara lain: teks, gambar, video, animasi dan audio untuk diakses oleh pengguna. Perpustakaan Umum Multimedia Universitas Bosowa Makassar, dalam aktifitas perpustakaan mengembangkan teknologi informasi karena pada dasarnya memang didirikan untuk melayani semua informasi yang berbentuk teknologi informasi dan bersifat multimedia dibandingkan dengan lembaga induknya yakni yang masih menggunakan atau menerapkan sistem pelayanan secara konvensional di segala aspek pelayanan yang bersifat manual.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis Penelitian***

Dalam penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti ini dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kalkulasi angka-angka (*numeric*), (Mathar, 2013:17).

##### ***B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar. Di jalan Urip Sumarharjo No. 4, Panakkukang, Kec. Makassar, Kota Makassar Sulawesi Selatan, No. Pos 90231. Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 16 Desember 2018 di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.

##### ***C. Populasi dan Sampel***

###### **1) Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 80).

Populasi dalam penelitian ini adalah di ambil dari data pengunjung mahasiswa dalam 3 bulan terakhir di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar yang berjumlah 2.336 orang (data pengunjung perpustakaan Universitas Bosowa Makassar)



## 2) Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel menurut Arikunto (2002:112) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Jika subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% dari populasi. Selanjutnya menurut Noor (2011:158) sampel merupakan sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi sebagai sumber data, sampel sejumlah anggota yang dipilih dari populasi tersebut.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian ini yaitu Metode *Sampling incidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:85).

Rumus yang di gunakan oleh peniliti untuk mementukan jumlah sampel ialah:

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan 0,1 atau 10% (Noor, 2011:158)

penarikan sampel

$$n = \frac{2.336}{1 + (2.336 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{2.336}{1 + 2.336} \text{ jadi } n = 96$$

Dengan menggunakan rumus diatas dengan taraf kesalahan 0,1% maka hasil yang di dapatkan yakni sebanyak 96 responden. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini yakni 96 responden.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Observasi**

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ditempat penelitian untuk memperoleh data informasi secara aktual. Menurut (Sugiyono, 2016:145) Observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

## 2. Angket

Angket yaitu peneliti menyebarkan angket atau daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016:142) Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### *E. Instrumen Penelitian*

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. (Sugiyono, 2016:222). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner/ angket, yakni seperangkat pernyataan tertulis yang disediakan peneliti kepada responden untuk dijawabnya, sehingga dapat memudahkan peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai dengan batasan-batasan penelitian. Dalam teknik ini, jawaban responden diberi skor atau nilai pada masing-masing kategori.

Dalam hal ini peneliti menggunakan skala likert. Dimana skala likert mengukur dengan tipe sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang peristiwa yang terjadi. Ada beberapa bentuk ungkapan kata-kata yang digunakan ialah:

Sangat Setuju	(5)	dengan skor = 5
Setuju	(4)	dengan skor = 4
Ragu-Ragu	(3)	dengan skor = 3
Tidak Setuju	(2)	dengan skor = 2

Sangat Tidak Setuju (1) dengan skor = 1 (sugiono, 2016:222)

#### F. Indikator Penelitian

Menurut (Sugiono,2004) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenasosial yang terjadi. Dalam penelitian fenomenasosial ini telah di terapkan secara fesisfik yaitu oleh peneliti yang di sebut juga sebagai variabel penelitian. Maka variabel yang akan diukur di jabarkan menjadi indicator variabel dan kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur dalam menyusun instrument-instrumen yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan.

**Tabel. 3**

Indikator	
	Hal Yang Diamati
Kualitas Layanan Multimedia	1. Responsiveness (Tanggung Jawab) 2. Assurance Jaminan 3. Reliability (kehandalan) 4. Ease Of Navigation ( Kemudahan Akses) 5. Kecepatan layanan

## G. Uji Validitas dan Reabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validasi adalah tingkat kendala dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. (Sugiono, 2013: 137). Suatu instrument penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang berarti memiliki validitas yang rendah (Arikunto, 2006: 115). Untuk taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 5% dengan angka kritis 0.316 (Sugiono, 2013: 288). Kriteria keputusan adalah jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan taraf signifikansi 5% (0,202) atau ( $N=40, \alpha=5\%$ ) maka dinyatakan valid. Untuk menguji validitas instrumen menggunakan bantuan program *IMB SPSS V22*

Langkah-langkah uji validitas sebagai berikut:

- 1) Buka program *SPSS*, selanjutnya membuat variabel dengan klik *variabel view* pada kolom *name* ketik jumlah *item*, kemudian klik skor total, untuk kolom decimal ubah menjadi 0 untuk semua *item* dan skor total.
- 2) Jika sudah dibuka halaman data editor dengan klik data *view*. Kemudian isi data sesuai variabel.
- 3) Klik *Analyze>> Correlate>> Bivariate*, selanjutnya akan terbuka kotak dialog *Bivariate Correlations*

- 4) Masukkan semua *item* dan skor total ke kotak *variabels*. Pada *Correlations Coefficients* pastikan terpilih *person*, selanjutnya klik tombol *ok* maka akan didapat *output* uji validitas variabel X.

Dari hasil uji validitas variabel (X) di atas, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, jika *r* hitung lebih besar atau sama dengan taraf signifikan 5% (0,202) maka dinyatakan valid. Jadi semua pernyataan dapat dinyatakan valid atau layak dijadikan angket penelitian.

**Tabel 1**

**Ujivaliditas Variabel (X) Tingkat Pengetahuan Pemustaka Tentang  
Penggunaan Layanan Multimedia Di Perpustakaan Universitas Bosowa  
Makassar**

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	.516	0,202	Valid
2	.609	0,202	Valid
3	.668	0,202	Valid
4	.556	0,202	Valid
5	.517	0,202	Valid
6	.622	0,202	Valid
7	.676	0,202	Valid
8	.520	0,202	Valid
9	.419	0,202	Valid
10	.472	0,202	Valid
11	.505	0,202	Valid

12	.513	0,202	Valid
13	.609	0,202	Valid
14	.577	0,202	Valid
15	.424	0,202	Valid

(sumber : perhitungan nilai korelasi dari spss v.22)

Dari hasil uji validitas variabel (X) terdapat terdapat 15 item pertanyaan yang menunjukka semua item variabel (X) Valid semua dengan mendapatkan nilai korelasi lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap penelusuran variabel menunjukkan hasil yang signifikan. Jadi dapat dipahami bahwa masing-masing indikator adalah valid.

## 2. Uji Realibilitas

Dalam penelitian ini menentukan nilai r tabel ( $N=96, \alpha=5\%$ ) 0,202 dalam penelitian ini untuk menguji Validitas dengan bantuan program *Microsoft Office Excel 2007* dengan menggunakan fungsi “CORREL(Array2)”.

Uju realibilitas menurut (Hasya 2006) realibilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya, yaitu apabila alat ukur yang digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti yang lain teap memberikan hasil yang sama. Untuk mengetahui alat ukur yang dipakai reliable dengan menggunakan rumus koefesiense realibitas *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *IMB SPSS v22*.

Uji realibilitas dilakukan setelah semua pertanyaan telah diuji kevalidannya. Uji realibilitas ini dilakukan apakah angket dapat digunakan lebih dari satu kali untuk responden yang sama. Hal ini untuk mengetahui pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat *r tabel* (*r kritis*). Metode uji realibilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha* (Dwi priyanto, 2013:31). Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas yaitu :

- a. Cronbach's Alpha  $< 0,6$  = realibilitas buruk
- b. Cronbach's Alpha  $0,6 - 0,79$  = realibilitas diterima
- c. Cronbach's Alpha  $0,8$  = realibilitas buruk

Langkah-langkah uji realibilitas sebagai berikut:

- 1) Menggunakan input yang sama dengan uji validitas
- 2) Klik *Analyze > Scale > Reliability Analysis*
- 3) Masukkan *item-item* yang tidak gugur ke kotak *item*, atau jika semua *item* sudah berada di kotak *item*, maka keluarkan *item* yang gugur.
- 4) Selanjutnya klik tombol *statistics*.

Pada kotak dialog *Descriptives for*, beri tanda centangan pada jika ingin menampilkan deskripsi tiap *item*, kemudian klik tombol *continue*. Pada kotak dialog sebelum klik tombol ok, maka akan di dapat *output* uji realibilitas variabel X .



Tabel. 2

**Uji Reliabilitas angket tingkat pengetahuan pemustaka tentang kalitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.**

**Reliabilitas Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas layanan multimedia	.833	15

(Sumber Output IMB SPSSV.22)

Dari tabel tersebut dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel bernilai lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dari pernyataan dari variabel X dikatakan reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* jauh lebih besar dari 0,60.

#### **H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

##### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Tektik pengolahan data dan analisis data yang digunakan adalah analisis dan statistic deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran angket dianalisi dengan menggunakan metode deskriptif .Data yang diperoleh ditabulasikan dengan menyusun data kedalam table kemudian dihitung presentasenya, berdasarkan bobotnya.

Bobot yang ditetapkan diatas, setiap jawaban responden dihitung frekuensinya. Dari presentase ini masing-masing dikreteriakan dengan formula sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \text{ (Noor, 2011:158)}$$

Keterangan :

P = Angka Presentase

F = Jumlah Frekuensi atau jumlah Responden

N = Frekuensi yang Sedang di cari Presentasinya.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambar Umum Pendirian Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**

##### **1. Sejarah Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**

Pendirian Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar tidak terlepas dari sejarah pendirian yayasan Universitas Bosowa Makassar itu sendiri. Universitas Bosowa Makassar didirikan. Pada tanggal 5 April 1986 oleh yayasan Universitas Bosowa Makassar, dimana ketua badan pengelolaan atau pembinaan serta pendiri yayasan adalah : H. Andi Sose. Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi yang mengembang misi Tri Darma perguruan tinggi dan pengabdian pada masyarakat.

Tujuan didirikannya Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar yaitu :

- a. Ikut berperan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat dalam arti penerapan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang berguna dalam pembangunan masyarakat bangsa dan Negara.
- b. Ikut serta dalam pelaksanaan penelitian dalam bidang ilmun dan teknologi yang menyangkut kepentingan bangsa dan sekaligus mendukung keseimbangan pembangunan nasional dan regional.

- c. Turut serta dalam pelaksanaan penelitian dalam bidang ilmu dan teknologi serta menyelenggarakan pendidikan tinggi untuk penghasilan tenaga ahli yang memiliki tenaga professional yang tinggi.

Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, maka perlu di tunjang oleh berbagai aspek di antaranya adalah pendirian perpustakaan yang merupakan kegiatan atau program perguruan tinggi. Mengingat kondisi perpustakaan Universitas Bosowa Makassar pada waktu didirikan masih sangat sederhana, dan koleksinya hanya untuk memenuhi kebutuhan para dosen, karena tempat khusus perpustakaan belum ada maka untuk sementara koleksi yang ada di tempat pada fakultas masing-masing sesuai dengan subjek yang di kandung buku tersebut.

Seiring dengan berjalannya waktu di mana koleksinya yang juga semakin meningkat, maka ruang perpustakaan diadakan khusus. Beberapa tahun setelah pendiriannya, perpustakaan menempati ruangan khusus di fakultas pertanian yang sekarang menjadi laboratorium praktek fakultas pertanian. Tetapi lokasinya semakin sempit akhirnya semua koleksi dikumpulkan yang tersebar diseluruh fakultas. Setelah dilakukan pengumpulan koleksi dari semua fakultas maka koleksi tersebut ditata rapi di perpustakaan pusat yang saat ini berada di lantai satu dari 11 lantai gedung universitas Bosowa Makassar.

Pada tanggal 1 Januari 1987 Universitas Bosowa Makassar diresmikan, maka perpustakaan mendapatkan ruangan tersendiri yang

menempati lantai pertama dari gedung yang berlantai sebelas. Pada saat menempati ruangan baru tersebut keadaan koleksi untuk memenuhi kebutuhan para dosen sudah cukup memadai, bahkan mahasiswa sudah bisa diizinkan untuk mempergunakan koleksi yang ada dalam perpustakaan tersebut. Maka tanggal 3 Juli 1994 lokasi perpustakaan di pindahkan ke lantai 9 dari gedung yang berlantai 11 itu dan keadaan koleksinya semakin memadai.

## **2. Jam Layanan Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**

### **a. Senin – Kamis**

Jam 08:00 – 15:20

### **b. Sabtu**

Jam 08:00 – 15:00

## **3. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**

### **a. Visi**

Menjadi perpustakaan pendidikan tinggi terkemuka dan mewujudkan Perpustakaan Universitas Bosowa sebagai pusat layanan informasi global berbasis teknologi.

### **b. Misi**

- 1) Menyediakan akses layanan informasi secara cepat dan efektif untuk mendukung fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi
- 2) Menyediakan bahan pustaka serta membantu civitas akademika dalam menemukan informasi yang relevan.

#### 4. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar

Perpustakaan sebagai unit suatu kerja di perpustakaan perguruan tinggi harus mampu menyusun kebijakan dan melakukan tugas dengan baik secara rutin dan untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan kepada para pengguna perpustakaan.

Adapun tugas pokok dan fungsi perpustakaan Universitas Bosowa sesuai dengan surat keputusan sebagai berikut:

- a. Menyediakan dan mengolah bahan pustaka di perpustakaan dengan baik.
- b. Memberikan layanan semaksimal mungkin dan pendayagunaan bahan pustaka dengan baik.
- c. Memelihara bahan pustaka agar dapat diolah kembali..
- d. Melakukan layanan referensi
- e. Melakukan urusan tata usaha persuratan dan kepegawaian dengan baik dan semestinya.

Fungsi Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sebagai berikut :

- a. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar menyediakan berbagai macam koleksi buku buku agar memperlancar pelaksanaan aktivitas akademik mahasiswa di kampus dan perpustakaan Universitas Bosowa Makassar.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan universitas Bosowa Makassar sebagai sarana informasi, penelitian bagi para penggunanya maupun tentang pengelolaan dalam pencarian informasi di perpustakaan.

c. Fungsi Administrasi

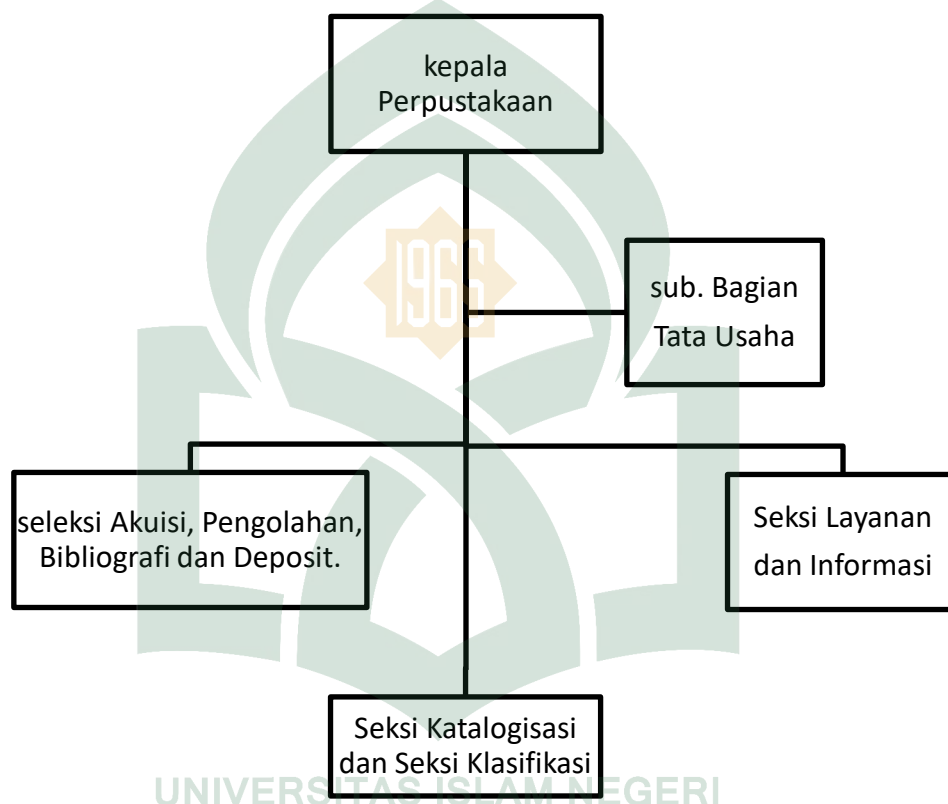
Fungsi ini terlihat jelas pada pengurusan pegawai perpustakaan dalam penelusuran informasi Universitas Bosowa dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan melalui peminjaman, pengambilan, dan perpanjangan bahan pustaka yang selalu di catat oleh pengguna.

## 5. Struktur Organisasi dan Staf Perpustakaan

Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar terdapat berbagai susunan yang paling atas Kepala Perpustakaan, kemudian ada Sub. Bagian tata usaha, seleksi Akuisi, pengelolaan, bibliografi, dan deposit, seksi layanan dan informasi, dan terakhir seksi katalogisasi dan seksi klasifikasi. Bagan sebagai berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
 MAKASSAR

### Struktur Organisasi Perpustakaan Universita Bosowa Makassar



### B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab ini, akan diuraikan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui angket, mengenai kualitas layanan multimedia di perpustakaan Universitas Bosowa Makassar, untuk memberikan deskripsi tentang tanggapan mahasiswa atau pemakai terhadap layanan multimedia.

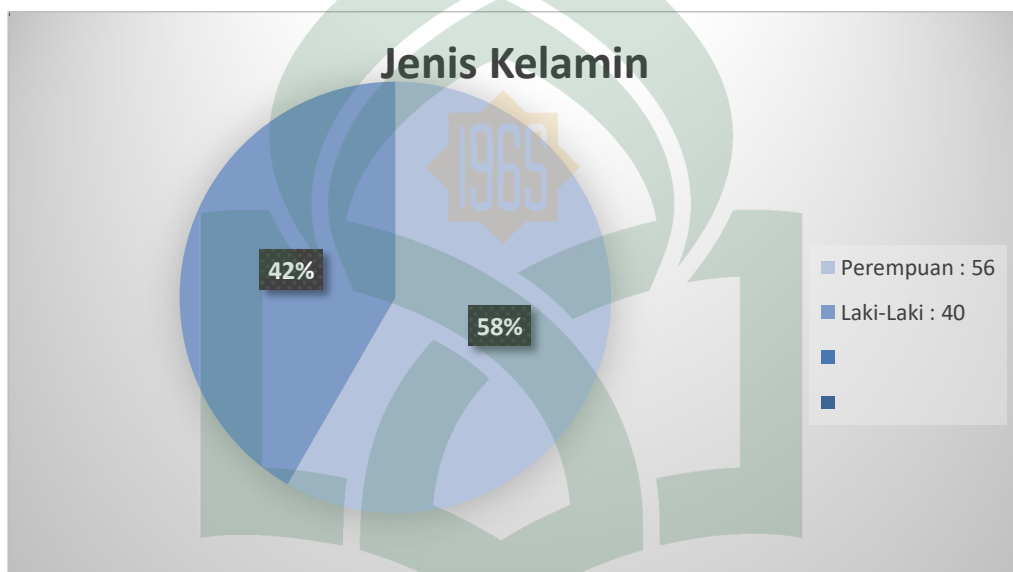
Sebelum memasuki pembahasan mengenai hasil penelitian maka terlebih dahulu diberikan karakteristik mengenai identitas responden



berdasarkan jenis kelamin dengan menggunakan teknik accidental sampling di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar dapat dilihat dari grafik berikut ini :

Garafik 1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



(Sumber : Data angket penelitian tahun 2018)

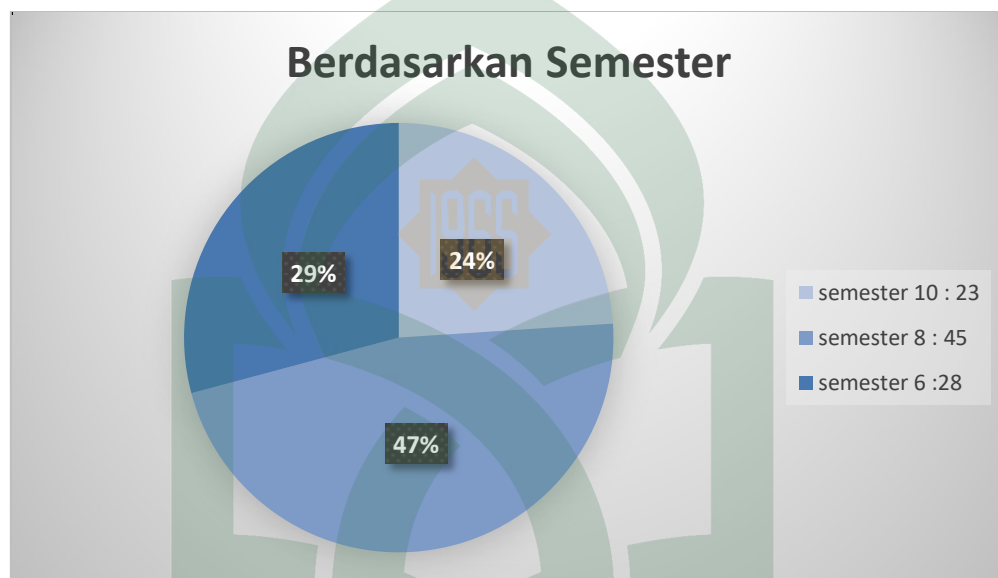
Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini kebanyakan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 orang (58%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (42%).

Karena dilihat dari pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan Universitas Bosowa Makassar lebih dominan perempuan dibanding laki-

laki.dan jika dilihat dari situasi mahasiswa disana lebih bnayak perempuan dari pada laki-laki.

Gragfik. 2

Responden berdasarkan semester



(Sumber : data angket penelitian tahun 2018)

Dilihat dari hasil grafik diatas berdasarkan semester dari 96 orang responden bahwa kebanyakan yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa semester 8 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 45 orang responden dengan presentasi 47% , sedangkan responden semester 6 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 28 orang responden dengan presentasi 29% dan semester 10 yakni 23 orang responden dengan presentasi 24% ini merupakan frekuensi terendah.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden mahasiswa yang paling banyak datang berkunjung ke Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu

Manajemen Nitro Makassar adalah mahasiswa semester 8 (delapan) dengan jumlah responden 45 orang responden. Hal ini terjadi karena mahasiswa semester 8 (dua) yang paling dominan datang ke perpustakaan.

## 1. Kualitas Layanan Multimedia

### a. Responsiveness (Tanggung Jawab)

**Tabel 1**

**Petugas layanan multimedia menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	32	33,3%
2	Setuju	4	55	57,3%
3	Ragu-ragu	3	8	8,3%
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 1 respnden dengan presentasi 1,0% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentasi 8,3 % memilih ragu-ragu, 55 responden dengan presentasi 57,3% memilih Setuju dan 32 responden dengan presentasi 33,3% memilih sangat setuju. Dapat di katakan bahwa Petugas layanan multimedia sudah baik dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat.

Tabel. 2

**Petugas multimedia tanggap dalam memeberikan bantuan mencari informasi kepada pemustaka.**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	33	34,4%
2	Setuju	4	50	52,1%
3	Ragu-ragu	3	10	13,5%
4	Tidak Setuju	2	3	3,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

*(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)*

Dari hasil tabel di Dari tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 3 respnden dengan presentasi 3,1% memilih tidak setuju, 10 responden dengan presentasi 13,5 % memilih ragu-ragu, 50 responden dengan presentasi 52,1% memilih Setuju dan 33 responden dengan presentasi 34,4% memilih sangat setuju. Dapat di simpulkan bahwa petugas sudah memberikan bantuan mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Tabel 3

**Saran dan Kritik pemustaka di Respon Cepat Oleh Pemustaka**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	26	27,1%
2	Setuju	4	43	44,8%
3	Ragu-ragu	3	18	18,8%
4	Tidak Setuju	2	9	9,4%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 9 responden dengan presentasi 9,4% memilih tidak setuju, 18 responden dengan presentasi 18,8 % memilih ragu-ragu, 43 responden dengan presentasi 44,8% memilih Setuju dan 26 responden dengan presentasi 27,1% memilih sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa lebih banyak mengatakan sangat setuju bahwa petugas multimedia tanggap menerima saran dan kritik oleh pemustaka.

**b. Realibility (kehandalan)**

Tabel 4

**Petugas multimedia sudah memberikan layanan yang maksimal**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%

1	Sangat Setuju	5	34	35,4%
2	Setuju	4	49	51,0%
3	Ragu-ragu	3	10	10,4%
4	Tidak Setuju	2	3	3,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 3 responden dengan presentasi 3,1% memilih tidak setuju, 10 responden dengan presentasi 10,4 % memilih ragu-ragu, 49 responden dengan presentasi 50,1% memilih Setuju dan 34 responden dengan presentasi 35,4% memilih sangat setuju, dapat di simpulkan bahwa petugas multimedia sudah cukup baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

**Tabel 5**

**Waktu layanan multimedia Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**  
sesuai dengan yang telah ditentukan

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase %
		(S)	(N)	
1	Sangat Setuju	5	48	50,0%
2	Setuju	4	39	40,6%
3	Ragu-ragu	3	7	7,3%
4	Tidak Setuju	2	1	0,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 1 responden dengan presentasi 1,0% memilih sangat tidak setuju, 1 responden dengan presentasi 0,1% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentasi 7,3% memilih ragu-ragu, 39 responden dengan presentasi 40,6% memilih Setuju dan 48 responden dengan presentasi 50,0% memilih sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa waktu layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sudah cukup baik

**Tabel 6**  
**Petugas multimedia mampu menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pemustaka**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	35	36,5%
2	Setuju	4	49	51,0%
3	Ragu-ragu	3	10	10,4%
4	Tidak Setuju	2	2	2,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

*(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)*

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 2 responden dengan presentasi 2,1% memilih tidak setuju, 10 responden dengan presentasi 10,34% memilih ragu-ragu, 49 responden dengan presentasi 51,6% memilih Setuju dan 35 responden dengan presentasi 36,5% memilih sangat setuju, dapat di

simpulkan bahwa petugas multimedia mampu menjawab pertanyaan yang di berikan oleh pemustaka.

**c. Assurance (Jaminan)**

**Tabel. 7**

**Petugas multimedia sangat profesional dalam melayani pemustaka.**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	37	34,4%
2	Setuju	4	47	52,1%
3	Ragu-ragu	3	11	13,5%
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

*(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)*

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 1 responden dengan presentasi 1,0% memilih tidak setuju, 11 responden dengan presentasi 13,5% memilih ragu-ragu, 47 responden dengan presentasi 52,1% memilih Setuju dan 37 responden dengan presentasi 34,4% memilih sangat setuju, dapat di simpulkan bahwa petugas multimedia sudah profesional dalam melayani pemustaka.



**Tabel. 8**

**Petugas multimedia memiliki sifat sabar dan sopan kepada pemustaka saat memberi layanan.**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	31	32,3%
2	Setuju	4	53	55,2%
3	Ragu-ragu	3	11	11,5%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

*(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)*

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 1 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 0 responden dengan presentasi 0% memilih tidak setuju, 11 responden dengan presentasi 11,5% memilih ragu-ragu, 53 responden dengan presentasi 55,2% memilih Setuju dan 31 responden dengan presentasi 32,3% memilih sangat setuju, dapat di simpulkan bahwa petugas multimedia memiliki sifat sopan kepada pemustaka saat melayani pemustaka.

**Tabel. 9**

**Petugas multimedia memiliki sifat yang dapat dipercaya dalam melayani pemustaka.**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	32	33,3%

2	Setuju	4	57	59,4%
3	Ragu-ragu	3	7	7,3%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 0 responden dengan presentasi 0% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentasi 7,3% memilih ragu-ragu, 57 responden dengan presentasi 59,4% memilih Setuju dan 32 responden dengan presentasi 33,3% memilih sangat setuju, dapat di simpulkan bahwa petugas multimedia memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh pemustaka.

#### d. Ease Of Navigation (Kemudahan Akses)

**Tabel 10**

**Layanan multimedia memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	37	38,5%
2	Setuju	4	50	52,1%
3	Ragu-ragu	3	8	8,3%
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 1 responden dengan presentasi 1,0% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentasi 8,3% memilih ragu-ragu, 50 responden dengan presentasi 52,1% memilih Setuju dan 37 responden dengan presentasi 38,5% memilih sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa layanan multimedia mempermudah pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi.

**Tabel 11**

**Penataan koleksi buku dan bahan referensi memudahkan pemustaka dalam temu balik informasi**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	39	40,6%
2	Setuju	4	45	46,9%
3	Ragu-ragu	3	11	11,5%
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 1 responden dengan presentasi 1,0% memilih tidak setuju, 11 responden dengan presentasi 11,5% memilih ragu-ragu, 45 responden dengan presentasi 46,9% memilih Setuju dan 39 responden dengan presentasi 40,6% memilih sangat setuju, dapat di

simpulkan bahwa Penataan koleksi buku dan bahan referensi mempermudah pemustaka dalam temu balik informasi.

**Tabel 12**

**Petugas multimedia membantu jika pemustaka kesulitan dalam kesulitan dalam mencari informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase
		(S)	(N)	%
1	Sangat Setuju	5	32	33,3%
2	Setuju	4	47	49,0%
3	Ragu-ragu	3	12	12,5%
4	Tidak Setuju	2	5	5,2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

*(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)*

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 5 responden dengan presentasi 5,2% memilih tidak setuju, 12 responden dengan presentasi 12,5% memilih ragu-ragu, 47 responden dengan presentasi 49,0% memilih Setuju dan 32 responden dengan presentasi 33,3% memilih sangat setuju, dapat di simpulkan bahwa petugas multimedia sangat membantu dalam kesulitan mencari informasi.

**e. Kecepatan Layanan Multimedia**

**Tabel 13**

**Layanan multimedia memberikan pemustaka kepuasan dalam pencarian informasi**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase %
		(S)	(N)	
1	Sangat Setuju	5	32	33,3%
2	Setuju	4	49	51,0%
3	Ragu-ragu	3	13	13,5%
4	Tidak Setuju	2	2	2,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

*(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)*

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 2 responden dengan presentasi 2,1% memilih tidak setuju, 13 responden dengan presentasi 13,5% memilih ragu-ragu, 49 responden dengan presentasi 51,0% memilih Setuju dan 32 responden dengan presentasi 33,3% memilih sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa layanan multimedia memberikan kepuasan pemustaka dalam pencarian informasi.

**Tabel 14**

**Kecepatan layanan multimedia memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat.**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase %
		(S)	(N)	

1	Sangat Setuju	5	34	35,4%
2	Setuju	4	43	44,8%
3	Ragu-ragu	3	17	17,7%
4	Tidak Setuju	2	2	2,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 2 responden dengan presentasi 2,1% memilih tidak setuju, 17 responden dengan presentasi 17,7% memilih ragu-ragu, 43 responden dengan presentasi 44,8% memilih Setuju dan 34 responden dengan presentasi 35,4% memilih sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa Kecepatan layanan multimedia memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat.

**Tabel 15**

**Peralatan dalam layanan multimedia sangat memadai sehingga memudahkan pemustaka dalam menggunakan multimedia**

No	Uraian	Skor	Responden	Presentase %
		(S)	(N)	
1	Sangat Setuju	5	35	36,4%
2	Setuju	4	48	50,0%
3	Ragu-ragu	3	10	10,4%
4	Tidak Setuju	2	3	3,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100%</b>

(sumber: data hasil pengolahan penelitian januari 2019)

Dari hasil tabel di atas dijelaskan bahwa 0 responden dengan presentasi 0% memilih sangat tidak setuju, 3 responden dengan presentasi 3,1% memilih tidak setuju, 10 responden dengan presentasi 10,4% memilih ragu-ragu, 48 responden dengan presentasi 50,0% memilih Setuju dan 35 responden dengan presentasi 36,4% memilih sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa peralatan multimedia yang memadai membuat pemustaka mudah untuk menggunakannya.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Dari keseluruhan data hasil penelitian terungkap berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa 96 orang responden yang diteliti ternyata yang berjenis kelamin perempuan ternyata jumlahnya lebih banyak dibanding jenis kelamin laki-laki. Adapun jenis responden laki-laki berjumlah 40 orang dengan presentasi 42% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang dengan presentasi 58%.

Jika dilihat dari penelitian berdasarkan semester dari 96 orang responden yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa semester 8 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 45 responden dengan presentasi 64% sedangkan semester 10 yakni 28 orang responden dengan presentasi 25% dan semester 6 yakni 23 responden dengan presentasi 11% ini merupakan frekuensi terendah.

Adapun mengenai kualitas layanan multimedia yang memuaskan atau yang diberikan oleh petugas multimedia, terungkap bahwa layanan yang

diberikan oleh petugas multimedia kepada pemustaka sudah memuaskan atau bisa dikatakan sudah baik.

Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yakni layanan multimedia, yang menyediakan beberapa perangkat computer yang di dalamnya terdapat berbagai macam informasi yang kita inginkan. Suatu kegiatan layanan multimedia yang membantu para pemustaka dalam melakukan penelusuran dan menemukan informasi yang di butuhkan. Pelayanan yang baik juga dapat memberi rasa senang dan puas bagi para pemustakanya.

Berdasarkan uraian tabel tunggal, maka dapat diperoleh hasil dari kuliitas layanan multimedia di Perpustakaan Unuversitas Bosowa Makassar, yang ditinjau dari masalah yang diangkat sebelumnya yakni kualitas layanan multimedia. Untuk mengetahui dalam katagori ke dalam tingkat tidak sangat baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik peneliti menggunakan 5 (5) klasifikasi berdasarkan adab tasi dari skala likert (Mueller, 1986 : 14-15) yaitu sangat sesuai dengan nilai 5, sesuai dengan nilai 4, ragu-ragu dengan nilai 3, tidak sesuai dengan nilai 2 dan sangat tidak sesuai dengan nilai 1. Selanjutnya rentang skor, yakni (skor maksimal – minimal) s(sugiyono, 2008: 131-141).

Dari hasil pengolahan data tentang kualitas layanan multimedia Di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar, dapat diuraikan dalam tabel berikut.



Jumlah item untuk pernyataan variabel kualitas layanan multimedia adalah 15 item, maka total skor pernyataan variabel kualitas layanan multimedia dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Uraian	Skor	frekuensi	(S) x (F)
		(S)	(F)	
1	Sangat Setuju	5	517	2587
2	Setuju	4	724	2896
3	Ragu-ragu	3	163	489
4	Tidak Setuju	2	34	68
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
<b>Jumlah</b>			<b>1439</b>	<b>6039</b>

(Sumber : Data hasil Penelitian Angket 2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui total skor variabel kualitas layanan multimedia adalah 6039. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal-skor minimal) dibagi 5. (sugiono, 2014: 99).

1). Jumlah skor maksimal di peroleh dari: 5 (skor tertinggi) x di kali jumlah pernyataan x jumlah responden, yaitu,  $5 \times 15 \times 96 = 7200$

2). Jumlah skor minimal di peroleh dari : 1 (skor terendah) x jumlah pernyataan x jumlah responden, yaitu ,  $1 \times 15 \times 96 = 1440$

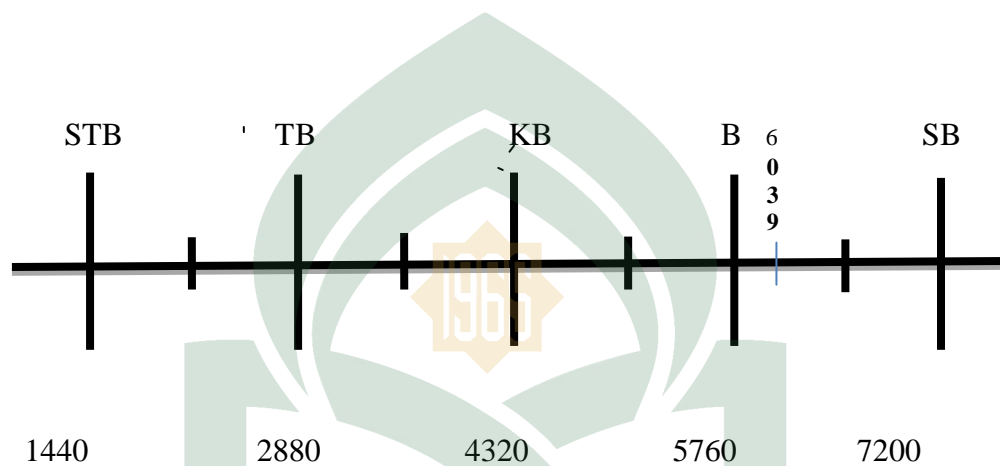
Untuk mengetahui nilai presentase digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{6039}{7200} \times 100\%$$

$$P = 83,8\%$$

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan penilaian responden terhadap kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar hal ini dapat di buat kategori sebagai berikut:



*(Bagan Rentang Skor Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar)*

**Bagan rentang skor kualitas layanan multimedia**

**Keterangan:**

STB : Sangat tidak berkualitas

TB : Tidak Berkualitas

CB : Cukup Berkualitas

B : Berkualitas

SB : Sangat Berkualitas

Berdasarkan penilaian 96 responden, nilai variabel berkualitas layanan multimedia sebesar 6039 termasuk dalam kategori berkualitas dengan rentang skor = (4320-7200) dan nilai dari 6039 termasuk dalam interval penilaian berkualitas dan mendekati sangat berkualitas dengan persentasinya 83,8%

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penggunaan layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar adalah “Baik” karena berada pada rentang skor kualitas 4320-7200 atau 83,8%.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar bahwa kualitas layanan multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sudah berkualitas dimana nilai kualitas layanan multimedia (x) sebesar 6039 atau 83,8% termasuk dalam kategori cukup berkualitas

Petugas multimedia sudah berkualitas melakukan tanggung jawabnya dalam menangani masalah, keluhan memberikan bantuan mencari informasi yang dibutuhkan dan menenrma ataupun merespon cepat jika ada saran dan kritik yang di berikan oleh pemustaka. Ketersediaan informasi dan peralatan yang lengkap di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar cukup berkualitas. Karena layanan multimedia yang di berikan oleh pemustaka dengan peralatan yang sudah memadai memberikan pemustaka kepuasan tersendiri dalam menggunakannya.

Kemampuan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka dan kecepatan petugas multimedia dalam melayani serta sikap profesional petugas multimedia dalam melayani pemustaka di layanan perpustakaan Universitas Bosowa Makassar sudah berkualitas. Karena petugas

multimedia mampu menangkap situasi ketika ada masalah dan membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi dan melayaninya dengan baik serta dapat dipercaya.

## **B. Saran**

Kedepannya diharapkan kepada pihak perpustakaan layanan multimedia agar lebih meningkatkan lagi layanannya dengan baik agar banyak lagi pemustaka yang menggunakan layanan multimedia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mahmud, Ahmad. *Skripsi Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Multimedia Di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang*. Semarang, 2015.
- Ariani, Dorothea Wahyu. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif* Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Semarang, 2015
- Arikunto, Suharmini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Bulan Bintang, 2000.
- Ariyani, Dwi. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelangga*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17, No 2, h.115, 2010.
- A.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Bintaro, Iwan. *Multimedia Digital Dasar Teori dan Pengembangannya*. Yogyakarta : ANDI, 2010.
- Daryanto, Tri. *Sistem Multimedia dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Grahayailmu, 2005.
- Departemen Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2007.
- Eliani, Rizky. *Skripsi Layanan Audio Visual dan Multimedia di Perpustakaan*. Di Ponegoro, 2011
- Endang, Fatmawati. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta: SagungSeto, 2013.
- Ibrahim, Andi. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kerarsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu, 2014.
- Irawan, BasuSwasta. *Manajemen Pemasaran Modal*. Yogyakarta: Liberty, 2008.
- JS, Badudu dan Sutan Moh.Zein. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1994.
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Kamaludin. *Pengelolaan Koleksi Multimedia Pada Perpustakaan (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UPT BALAI INFORMASI LIPI)*. Jurnal Pustakawan Indonesia Volum 13 No 2, 2014.

Kasmir. *Kewirausahaan*. RajawaliPers: Jakarta, 2014.

Kurniawan, Muhammad Ali Faisol dan Amin Taufik. *Analisis Promosi Perpustakaan di Layanan Multimedia UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang*. Semarang: Jurnal Ilmu Perpustakaan, 2016.

Lestari, Ngesti. *Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi TI*. [http://staff.undip.ac.id/~Sastra/ngesti-lestari/2010/07/30/layananan-Perpustakaan-Berbasis-Teknologi-Informasi-\(TI\)](http://staff.undip.ac.id/~Sastra/ngesti-lestari/2010/07/30/layananan-Perpustakaan-Berbasis-Teknologi-Informasi-(TI))

Mathar, M.Q. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University, 2013.

Munir. *Multimedia Konsep dan Aplikasi Dalam Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012

Noor. J. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.

Prasetyo, Sigit. *Pengembangan Pembelajaran Dengan Menggunakan Multimedia Interaktif atau Pembelajaran yang Berkualitas*, Semarang: UNESI, 2007

ProyektifUmi. *Pemahaman Permasalahan dan Kebutuhan Informasi*, / <http://google.com/viewer>.

Setyanto, Arief. *Sistem Informasi Berbasis Multimedia*, (www.SistemInformasi.Com). Indonesia 2005.

Simarmata, Janner. *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*, Yogyakarta: ANDI, 2006.

Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: AgungSeto, 2006

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R D*. Bandung :Alfabeta, 2003.

Suyanto, M. *Multimedia Alat Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta: ANDI, 2009.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Thn 2007 Tentang Perpustakaan*.

Gambar 1

Penyebaran Angket di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
M A K A S S A R



Gambar 2



ALAUDDIN  
M A K A S S A R

Gambar 2

Penyebaran angket di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar

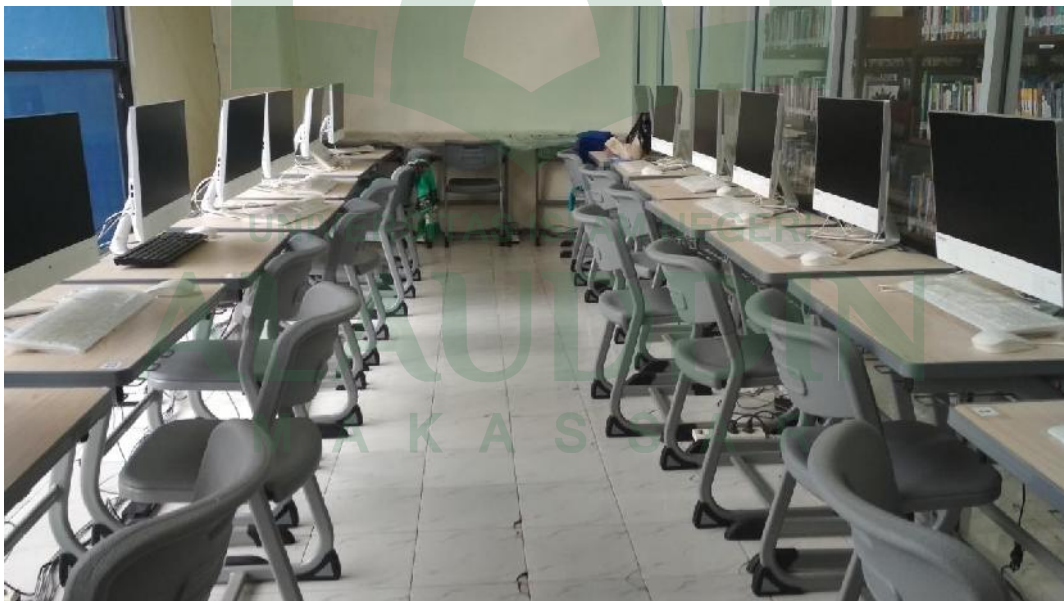


Gambar 4

ruangan Multimedia Universitas Bosowa Makassar



Gamabar 5



## ANGKET PENELITIAN

Berikut ini adalah angket yang berkaitan dengan penelitian tentang “ **Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar**”. Oleh karena itu di sela-sela kesibukan Anda, kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi angket berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi angket yang ada, saya ucapkan terima kasih.

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

Semester :

### PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap nilai.

Keterangan :

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

3 : Ragu-ragu

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat Tidak Setuju



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

**Petunjuk Pengisian:** berilah tanda (√) untuk jawaban Anda

**Keterangan :**

- 5 : Sangat Setuju  
 4 : Setuju  
 3 : Ragu-ragu  
 2 : Tidak Setuju  
 1 : Sangat tidak Setuju

**Variabel Kualitas Layanan Sirkulasi**

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
<b>A. Responsiveness (Tanggung Jawab)</b>						
1.	Petugas layanan multimedia menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat					
2.	Petugas multimedia tanggap dalam memberikan bantuan mencari informasi kepada pemustaka					
3.	Saran dan kritik pemustaka di respon cepat oleh petugas layanan multimedia					
<b>B. Reliability (Kehandalan)</b>						
4.	Petugas multimedia memberikan layanan yang maksimal					
5.	Waktu layanan multimedia perpustakaan Universitas Bosowa Makasar sesuai dengan yang telah ditentukan					
6.	Kemampuan Petugas multimedia dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka					
<b>C. Assurance (Jaminan)</b>						
7.	Petugas multimedia sangat profesional dalam melayani pemustaka					
8.	Petugas multimedia memiliki sikap sabar dan sopan kepada pemustaka saat memberikan layanan					

9.	Petugas multimedia memiliki sifat yang dapat dipercaya dalam melayani setiap pemustaka					
<b>D. Ease of Navigation (Kemudahan Akses)</b>						
10.	Layanan multimedia memudahkan anda dalam melakukan penelusuran informasi					
11.	Penataan koleksi perpustakaan/ buku, bahan refrensi dsb memudahkan anda dalam temu balik informasi					
12.	Petugas multimedia membantu saudara jika saudara kesulitan dalam mencari informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan					
<b>E. Kecepatan layanan Multimedia</b>						
13	Layanan multimedia memberikan anda kepuasan dalam pencarian informasi.					
14.	Kecepatan layanan multimedia memudahkan anda dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat.					
15	Peralatan dalam layanan multimedia sangat memadai sehingga melancarkan anda dalam menemukan temu balik informasi.					



**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
Nomor : B-301/A.I.1/TL.00/SK/UM/03/2019  
**TENTANG**  
**PANITIA, PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**  
**TAHUN 2019**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

**Membaca** : Surat Permohonan tanggal 18 Maret 2019 perihal : Ujian Munaqasyah Skripsi a.n.  
**SASMILA TAHIR NIM. 40400114151 Jurusan Ilmu Perpustakaan** dengan judul skripsi:

**KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI PERPUSTAKAAN**  
**UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**


- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Munaqasyah Skripsi;  
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 Tahun 2018 tentang Kalender Akademik Tahun 2018/2019.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :  
Ketua : Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.  
Sekretaris/Moderator : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.  
Pembimbing I : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.  
Pembimbing II : Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.  
Penguji I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.  
Penguji II : Touku Umar, S.Hum., M.I.P.  
Pelaksana : Niswa
- Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Ujian Munaqasyah Skripsi  
**Ketiga** : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Senin, 25 Maret 2019, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang Senat.**  
**Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Romangpolong  
Pada tanggal : 18 Maret 2019

Dekan,

  
Dr. H. Barsihannor, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003



**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nomor : B-1536/ A.I.1/ TL.00/SK/SP/12/2018

**TENTANG**

**PANITIA PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN**  
**SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI TAHUN 2018**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

**Membaca** : Surat Permohonan tanggal 6 Desember 2018 perihal : Ujian Seminar Proposal Skripsi a.n. **SASMILA TAHIR NIM. 40400114151 Jurusan Ilmu Perpustakaan** dengan judul skripsi:

**KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Seminar Proposal Skripsi;  
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar;  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 tahun 2018 tentang Kalender Akademik Tahun 2018/2019.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Seminar Proposal Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :

Ketua : Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.  
Sekretaris : Hj. Khaerun Nisa Nuur, S.S., M.Pd.I.  
Pembimbing I : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.  
Pembimbing II : Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.  
Penguji I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.  
Penguji II : Touku Umar, S.Hum., M.I.P.  
Pelaksana/Anggota : Mubin Nasir, S.E.I.

**Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Seminar Proposal Skripsi  
**Ketiga** : Seminar proposal dilaksanakan pada hari/ tanggal : **Kamis, 13 Desember 2018, Jam 13.00 - 14.30 Wita, Ruang Senat.**

**Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Romangpolong  
Pada tanggal : 6 Desember 2018



**Dekan,**  
**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 ☎ (0411) 864924, Fax. 864923 Makassar  
Kampus II: Jl. H. Yasin Limpo ☎ (0411) 841879, Fax. 8221400 Samata-Gowa

**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
Nomor : B-135/A.I.1/TL.00/SK/UK/01/2019  
**TENTANG**  
**DEWAN PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF**  
**TAHUN 2019**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 1 Februari 2019 perihal : Ujian Komprehensif a.n. :  
**SASMILA TAHIR NIM. 40400114151 Jurusan Ilmu Perpustakaan**
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan Untuk Menempuh Ujian Komprehensif.  
b. Bahwa Untuk Maksud Tersebut pada poin (a) di Atas, Maka Perlu Membentuk Dewan Penguji Komprehensif.  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai Dewan penguji Ujian Komprehensif.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan,  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Manandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 tahun 2018 tentang Kalender Akademik Tahun 2018/2019.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Dewan Penguji Ujian Komprehensif dengan komposisi sebagai berikut :
- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Penanggung Jawab</b>           | : Dr. H. Barsihannor, M.Ag.<br>(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) |
| <b>Ketua</b>                      | : Dra. Marwati, M.Ag.  |
| <b>Sekretaris</b>                 | : Anwar Abd. Rahman, S.Ag., M.Pd.                                  |
| <b>Pelaksana</b>                  | : Mubin Nasir, S.E.I.  |
| <b>Penguji</b>                    | :  |
| <b>MK. Dirasah Islamiyah</b>      | : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.                                    |
| <b>MK. Manajemen &amp; Dasar</b>  | : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.                                      |
| <b>Organisasi Perpustakaan</b>    | :  |
| <b>MK. Dasar-dasar Organisasi</b> | : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.                                   |
- Informasi**
- Kedua** : Tugas Dewan Penguji Adalah Melaksanakan Ujian Komprehensif terhadap Mahasiswa tersebut sampai Lulus Sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang Berlaku;
- Ketiga** : Ujian Komprehensif tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Jumat, 8 Februari 2019.**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Romangpolong  
Pada tanggal : 1 Februari 2019  
Dekan,  
  
  
Dr. H. Barsihannor, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003



# UNIVERSITAS BOSOWA

## PERPUSTAKAAN

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 – 452789 Fax. (0411) 424568  
Website: [elib.universitاسbosowa.ac.id](http://elib.universitاسbosowa.ac.id) Email : [perpustakaan@universitاسbosowa.ac.id](mailto:perpustakaan@universitاسbosowa.ac.id)  
**MAKASSAR – INDONESIA**

Nomor : B. 002/P/UNIBOS/I/2019  
Lampiran :  
Perihal : Keterangan Penelitian

Kepada Yth.  
**Dekan Fak. Adab dan Humaniora**  
Di –  
Makassar

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan) Nomor: 10016/S.01/PTSP/2019 tanggal 9 Januari 2019 perihal izin penelitian, mahasiswa/peneliti dibawah ini :

Nama : Sasmila Tahir  
No. Induk : 40400114151  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Benar yang bersangkutan Sementara melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar dengan judul skripsi: "KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR".

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALA UD DIN  
M A K A S S A R

Makassar, 28 Januari 2019  
Kepala Perpustakaan Pusat 2

  
**Sabafuddin, A. Md**





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923  
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400  
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

Nomor : 006/A.I.1/TL.01/01/2019  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : **Permintaan Izin Penelitian  
Untuk Menyusun Skripsi**

Romangpolong, 3 Januari 2019

Kepada Yth.  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
Up. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sul-Sel.  
di - Makassar

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **SASMILA TAHIR**  
Nomor Induk : 40400114151  
Semester : IX ( Sembilan )  
Fakultas/Jurusan : Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Jl. Mustafa Daeng Bunga II Kel. Romangpolong Kec. Sombaopu  
Kab. Gowa  
HP : 082393565062

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

dengan Dosen Pembimbing : 1. A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.  
2. Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Perpustakaan Universitas Bosowa Makassar dari tanggal 7 Januari 2019 s/d tanggal 25 Januari 2019.

Demikian harapan kami dan terima kasih.

*Wassalam*



Jan. Rektor  
B. k a n.

Dr. B. Barsihannor, M. Ag.  
No. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



1 2 0 1 9 1 9 1 4 2 0 1 9 7

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 10016/S.01/PTSP/2019  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Univ. Bosowa Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : 006A.I.1/TL.01/01/2019 tanggal 03 Januari 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SASMILA TAHIR**  
Nomor Pokok : 40400114151  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36, Samata Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **09 s/d 25 Januari 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 09 Januari 2019

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Peringgal,

SIMAP PTSP 09-01-2019



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90222







**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923  
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400  
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR : 1055 TAHUN 2018**

**T E N T A N G**

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN  
DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :  
Nama : **SASMILA TAHIR**  
N I M : 40400114151  
Tanggal : 6 September 2018 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan Judul:

**KUALITAS LAYANAN MULTIMEDIA DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

Menimbang : a. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing.  
b. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;  
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);  
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
9. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;  
10. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA
- KESATU : Mengangkat / menunjuk Saudara :  
1. **A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.**  
2. **Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.**
- KEDUA : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- KETIGA : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Romangpolong  
Pada Tanggal 6 September 2018



Dr. H. Barsihannor, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003

*Tembusan :*

1. *Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai laporan);*
2. *Mahasiswa yang bersangkutan.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



### **Riwayat Penulis**

Sasmila Tahirlahir di Kajang kecamatan Kajang, Kabupaten Bulukumba pada tanggal 05 Desember 1994. Anak dari pasangan suami istri, Muh. Tahir dan Muliati, anak kedua dari tiga bersaudara. Memulai pendidikan formal di Tk Pertiwi pada tahun 2000 dan lulus pada tahun 2001, kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di sekolah SD Neg. 100 Centre Kajang dan lulus pada tahun 2007, dan kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di Sekolah Lanjut Tingkat Pertama di SMP Negeri 1 Kajang dan lulus pada tahun 2010, dan pada tahun yang sama pula melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 5 Bulukumba dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar jenjang S1 pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dan menyelesaikan studi pada tahun 2019 dengan gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R